

O B A V I J E S T O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA I ROKOVIMA RJEŠAVANJA PRIGOVORA na platne usluge izvršene od strane Fine u ime i za račun Addiko Bank d.d.

Prigovori (reklamacije) na platne usluge izvršene od strane Fine u ime i za račun Addiko Bank d.d. dostavljaju se u **isključivo** u Addiko banku na jedan od sljedećih načina:

- pošaljite e-mail na adresu: prigovori.hr@addiko.com;
- pisani prigovor predajte djelatniku u poslovnici Addiko Bank d.d.;
- pošaljite pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, s napomenom „za Upravljanje prigovorima“;
- putem aplikacije internet ili mobilnog bankarstva Addiko banke, kroz opciju Prigovori.

Addiko banka će Vam pisanim putem potvrditi primitak prigovora. Prigovore upućene putem kanala koji nisu prethodno navedeni, Addiko banka ne zaprima.

U Addiko banci, postupak rješavanja prigovora reguliran je Politikom upravljanja prigovorima i Priručnikom koji je sastavni dio te politike. Tim dokumentima uređuju se pitanja podnošenja, zaprimanja i rješavanja prigovora kao i upravljanje prigovorima.

U nastavku su prezentirani dijelovi predmetne Politike relevantni za podnositelje prigovora koji se tiču načina podnošenja, zaprimanja i rješavanja prigovora klijenata, a za bilo kakvu dodatnu informaciju, slobodno nam se obratite s upitom. Stojimo Vam na raspolaganju putem besplatnog telefona 0800 1414; iz inozemstva: +385 1 6030 000; e-mail adrese: info.hr@addiko.com ili pošaljite pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, za Upravljanje prigovorima.

Što treba sadržavati vaš pisani prigovor?

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB poželjno navesti);
- detaljan opis događaja ili situacije uz Vama dostupnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom, a ako dostavljeni podaci ne budu dostatni za daljnje postupanje, zamolit ćemo vas da prigovor nadopunite;
- naznaku u kojoj poslovnici Fine je izvršena platna transakcija na koju se prigovor odnosi;
- način dostave odgovora (pošta, e-mail).

U naslovu dopisa, molimo naznačiti da se radi o prigovoru.

Važne napomene:

- Odgovor koji sadrži osobne podatke ili informacije koje predstavljaju bankovnu tajnu Banka može dostaviti isključivo na kontakt adresu koju je klijent prijavio Banci.
- Dokumentaciju je moguće dostaviti u sljedećim formatima: PDF, JPG, BMP i TIFF, a dokumenti poslani putem poveznica (linkova) neće biti prihvaćeni.
- Prigovori se zaprimaju na hrvatskom jeziku, iznimno i na engleskom.

Kada možete očekivati odgovor na Vaš prigovor?

Službeni pisani odgovor dobit ćete u zakonskom roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno od dana primitka tražene dopune prigovora. Kod kompleksnih prigovora (ili kada rješavanje uključuje treću stranu) čije rješavanje može trajati duže od očekivanog, pravovremeno ćemo Vas Privremenim odgovorom obavijestiti o razlozima odgode i o roku u kojem možete očekivati naš konačni odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Što napraviti ako niste suglasni s odgovorom Banke u vezi Vašeg prigovora?

Ako niste suglasni s odlukom ili odgovorom Banke u vezi Vašeg prigovora, možete podnijeti prigovor odnosno pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, kao nadležnom tijelu.

Sudska zaštita može se ostvariti pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti podnošenjem građanske tužbe.

Također, na raspolaganju su Vam i dodatne zakonske mogućnosti u skladu s posebnim propisom koji regulira alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

U svim sporovima između potrošača i Banke koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012, Uredbe (EU) 2015/751, Zakona o platnom prometu i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, potrošač može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: <https://www.hgk.hr>, ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na:

<https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies>

Za prigovore iz područja platnog prometa Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja pokrenuo potrošač pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke. Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje ima svojstvo ovršne isprave.

Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali, a koje potrošač i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

Brošura Europske komisije o pravima potrošača

Brošura Europske komisije o pravima potrošača iz Direktive (EU) 2015/2366 dostupna Vam je bez naknade kod djelatnika Fine ili na Internet stranici Fine:

<https://www.fina.hr/update-i-isplate#prava-potrosaca>

odnosno na sljedećoj poveznici:

https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/business_economy_euro/banking_and_finance/documents/leaflet-your-rights-payments-eu_hr.pdf